



## Doel van de Klachten procedure

Het doel van deze procedure is het structureren van het proces van behandeling van klachten binnen de organisatie.

Door deze structurering dienen klachten van klanten (zowel intern als extern) zodanig te worden ontvangen, geregistreerd, behandeld en geëvalueerd dat:

1. De klant zo goed als mogelijk tevreden wordt gesteld;
2. Herhaling van de klacht wordt voorkomen.

## Werkwijze

### Ontvangen en registreren van een klacht

Iedere medewerker van de stichting Barcode For Life mag klachten van klanten ontvangen. De medewerker registreert deze klacht direct na ontvangst op het klachtenformulier. Afhankelijk van de aard of ernst van de klacht wordt deze of door de ontvanger zelf afgehandeld of doorgespeeld naar de leidinggevende, directie of bestuur.

Van een klacht dienen de volgende gegevens te worden geregistreerd:

- a. Nummer klacht (web klachten beginnen met een W (=Web), telefonisch of anderszins met een P (P= persoonlijk));
- b. Datum ontvangst;
- c. Naam van de klager;
- d. Telefoonnummer;
- e. Naam ontvanger (medewerker BFL);
- f. Korte omschrijving klacht.

### Behandelen van een klacht

De ontvanger stelt, zo mogelijk en nodig, een passende oplossing voor aan de klant.

De ontvanger legt de oplossing vast op het klachtenformulier.

Indien de ontvanger de klacht zelf niet of niet direct kan oplossen wordt deze aan de leidinggevende of directie of bestuur voorgelegd.

Er dient te worden vermeld:

1. Behandelaar van klacht;
2. Oorzaak;
3. Oplossing;
4. Wel/niet overeenstemming met klant;
5. Datum.

### Vaststellen oorzaak en oplossen probleem

De behandelaar, indien nodig in overleg met de leidinggevende, stelt de mogelijke oorzaken van de klacht vast en gaat na of een structurele oplossing c.q. preventieve maatregelen gewenst zijn.

Oorzaak en oplossingen moeten op het klachtenformulier worden aangegeven.

## **Verantwoordelijkheden**

Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor het correct ontvangen van een klacht. De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor de afwikkeling van de klacht. De leidinggevende is verantwoordelijk voor de analyse en archivering van de klachtenformulieren en andere daaraan gerelateerde documenten en de bewaking van de klachtenafhandeling.

## **Registraties**

Het klachtenformulier wordt opgeborgen in het daarvoor bestemde systeem. De registratielijst van in behandeling zijnde klachten wordt bewaard bij de leidinggevende.

## **Analyse van de klachten**

De klachtenformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de leidinggevende. De directie doet hiervan periodiek verslag aan het bestuur. De directie verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse. De directie doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, evenals ter verbetering van procedures.